

ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DISTRIBUSI
TERHADAP PRODUK GALVANIZE WIRE
DENGAN METODE PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE QUALITY
DI PT. NEW SIMO MULYO – SURABAYA

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

SISWA CANDRA ADI NUGRAHA
1032010005

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR

2014

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DISTRIBUSI TERHADAP PRODUK GALVANIZE WIRE DENGAN METODE PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE QUALITY DI PT. NEW SIMO MULYO - SURABAYA

Disusun Oleh :

SISWA CANDRA ADI NUGRAHA
1032010005

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal: 23 Desember 2014
Mengetahui

Tim Penguji:

1.

Pembimbing:

1.

Dr.Ir.Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 001

Ir. Rusindiyanto, MT
NIP. 19650225 199203 1 001

2.

2.

Ir. Endang Pudji W, MMT
NIP. 19591228 198803 2 001

Dira Ernawati, ST. MT
NPT. 3 7806 04 0200 1

3.

Ir. Rusindiyanto, MT
NIP. 19650225 199203 1 001

Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Ir. Sutiyono, MT
NIP. 19600713 198703 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DISTRIBUSI
TERHADAP PRODUK GALVANIZE WIRE
DENGAN METODE PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE QUALITY
DI PT. NEW SIMO MULYO - SURABAYA

OLEH :

SISWA CANDRA ADI NUGRAHA

NPM : 1032010005

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Negara Lisan
Gelombang III Tahun Akademik 2014 / 2015

Surabaya, 23 Desember 2014

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ir. Rusindiyanto, MT
NIP. 19650225 199203 1 001

Dira Ernawati, ST . MT
NPT. 3 7806 04 0200 1

Ketua Jurusan
Jurusan Teknik Industri
UPN “Veteran” Jawa Timur

Dr.Ir.Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia dan anugerah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Sarjana Strata-1 (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul :

“Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Distribusi Terhadap Produk Galvanize Wire Dengan Metode Physical Distribution Service Quality Di PT. New Simo Mulyo – Surabaya”.

Penyelesaian penyusunan Tugas Akhir ini tentunya tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu tidak berlebihan bila pada kesempatan kali ini saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua saya yang telah memberikan banyak dukungan secara moril, materil serta doa, sehingga penyelesaian Tugas Akhir ini dapat segera terselesaikan.
2. Bapak Ir. Sutiyono, MT, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Ir Minto Waluyo, MM, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT, selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi.
5. Ibu Dira Ernawati, ST. MT, selaku Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi.

6. Teman-teman tercinta angkatan 2010 yang telah memberikan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yang tidak lelah membantu dan mendengarkan keluh kesah saya. Untuk Titik, Mustofa dan Shinta yang selalu bersedia menemani dan membantu saya ketika saya mulai jenuh dengan masa perkuliahan sampai pengerjaan Tugas Akhir ini. Serta untuk teman-teman yang menemani saya, MasRizal, Kustrianto, Rian Aditya, Ganda, Ismail, Dedi, Kristian, Niluh, Fajar, Hantono, Sujai, Tawaria, Praja, Rakha, Hendra, dan Haris. yang telah menemani saya pada saat saya lagi buntu sama permasalahan-permasalahn yang ada.
7. Pihak-pihak lain yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini terdapat kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati saya mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Terima Kasih.

Surabaya, Desember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Asumsi	3
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Dimensi Kualitas Jasa	8
2.2 Pengertian Distribusi	11
2.2.1 Sistem Distribusi.....	12
2.2.2 Fungsi Saluran Distribusi.....	14
2.3 Manajemen Distribusi	15

2.4 Pengertian Distribusi Fisik	16
2.4.1 Tujuan Distribusi Fisik	20
2.4.2 Manfaat Sistem Distribusi Fisik	21
2.5 Ilmu Statistik	22
2.5.1 Pengertian Data	22
2.5.2 Pengumpulan Data	23
2.6 Physical Distribution Service Quality (PDSQ)	25
2.7 Uji Data	28
2.8 Uji Hipotesis	31
2.8.1 Uji Sign	31
2.9 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	32
2.10Skala Likers	33
2.11Penelitian Terdahulu	34
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.2 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	
Variabel	37
3.2.1 Identifikasi Variabel	37
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	38
3.3 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	40
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pengumpulan Data	49
4.1.1 Data Dimensi dan Atribut Timeliness,	
Avaibility dan Condition	49
4.1.2 Penyebaran Kuisisioner	50
4.1.3 Uji Validitas	51

4.1.4 Uji Reliabilitas	52
4.2 Pengolahan Data	53
4.2.1 Pengujian Hipotesis	53
4.2.2 Indeks Kepuasan Pelanggan	56
4.3 Hasil dan Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1	Komparasi Berbagai Sistem Distribusi	14
2.2	Nilai Presentase dan Keterangan	33
2.3	Tabel Skala Tingkat Kepuasan	34
4.1	Dimensi dan nama atribut	50
4.2	Uji Validitas Persepsi Pelanggan	51
4.3	Uji Validitas Harapan Pelanggan	51
4.4	Uji Reliabilitas dan Harapan	52
4.5	Perhitungan Besarnya Indeks Kepuasan	
	Pelanggan Beserta Peringkatnya	56
4.6	Urutan peringkat seluruh atribut	57
4.7	Perhitungan presentase Indeks Kepuasan Pelanggan ...	58
4.8	Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Distribusi	
	Galvanize Wire	59

DAFTAR GAMBAR

2.1 Tiga Jenis Pemasaran dalam Industri Jasa	10
2.2 Sistem Distribusi	12
2.3 Sistem Distribusi Langsung	12
2.4 Skema Distribusi Tidak Langsung	13
2.5 Sistem Distribusi Tidak Langsung	13
3.1 Flow Chart Langkah-langkah Pemecahan Masalah	40

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	A	SEJARAH PERUSAHAAN
LAMPIRAN	B	REKAPITULASI HASIL KUISONER UNTUK PERSEPSI DAN HARAPAN
LAMPIRAN	C	HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS HARAPAN DAN PERSEPSI MENGGUNAKAN SOFTWARE SPSS 15.00 BESERTA NILAI-NILAI TABEL r PRODUCT MOMENT
LAMPIRAN	D	INPUT UJI SIGN TIMELINESS, AVAIBILITY DAN CONDITION BESERTA TABEL NILAI KRITIS h PADA UJI TANDA
LAMPIRAN	E	PERHITUNGAN BESARNYA INDEKS KEPUASAN PELANGGAN TIMELINESS , AVAIBILITY DAN CONDITION
LAMPIRAN	F	PERHITUNGAN PRESENTASE INDKES KEPUASAN PELANGGAN
LAMPIRAN	G	SKALA PETA PULAU JAWA 1 : 2.000.000

Abstract

PT. New Simo Mulyo - Surabaya is one of the manufacturing company which manufactures steel wire in Surabaya and has its own transport fleet for deliveries to the customer. This study aims to determine the level of quality of the product delivery service distribution galvanized wire and determine the attributes that need to be fixed services as proposed in order to achieve an optimal level of customer satisfaction in order to improve the quality of distribution services in PT. New Simo Mulyo - Surabaya. Data obtained from the questionnaire that was distributed to 33 customers remained in the PT. New Simo Mulyo - Surabaya based on two types of questionnaires that measure customer expectations and perceptions about various dimensions of physical distribution service quality. The results were processed using the customer satisfaction index and obtained IKP by 74%, which means quite satisfied for the company but still need melakukan consideration of attributes A1, B4, B5, and C4 to be improved in order to improve the quality of distribution services.

Keywords: PDSQ (Physical Distribution Service Quality) level of physical distribution service quality and proposed improvements

Abstrak

PT. New Simo Mulyo - Surabaya merupakan salah satu dari perusahaan manufaktur yang memproduksi kawat baja di Surabaya dan memiliki armada pengangkutan sendiri untuk mengantar pesanan ke tempat pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas distribusi pelayanan pengiriman produk galvanize wire dan mengetahui atribut pelayanan yang perlu diperbaiki sebagai usulan guna mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal guna memperbaiki kualitas pelayanan distribusi di PT. New Simo Mulyo - Surabaya. Data diperoleh dari kuisioner yang dibagikan kepada 33 pelanggan tetap di PT. New Simo Mulyo – Surabaya berdasarkan dua jenis kuisioner yang mengukur harapan dan persepsi pelanggan mengenai berbagai dimensi kualitas layanan distribusi fisik. Hasilnya diolah dengan menggunakan indeks kepuasan pelanggan dan diperoleh IKP sebesar 74% yang artinya cukup puas bagi perusahaan namun masih perlu melakukan pertimbangan terhadap atribut A1, B4, B5, dan C4 untuk dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan distribusi.

Kata Kunci : PDSQ (Physical Distribution Service Quality) tingkat kualitas pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri adalah tempat di mana faktor-faktor produksi seperti manusia, mesin, alat, material, energi, uang, informasi dan sumber daya alam (tanah, air, mineral, dan lain-lain) dikelola bersama-sama dalam suatu sistem produksi guna menghasilkan suatu produk atau jasa secara efektif, efisien dan aman. Dalam memasuki era industrialisasi dan menyongsong pasar bebas yang mana industri memegang peranan yang sangat penting serta tingkat persaingan dunia kerja semakin tinggi sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas..

PT. New Simo Mulyo merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri manufaktur pembuatan kawat baja. Kawat baja yang diproduksi oleh PT. New Simo Mulyo adalah Galvanize Wire. Hasil produksi kawat baja diperusahaan ini merupakan kawat baja yang memiliki spesifikasi tinggi seperti kadar karbon yang rendah dan kadar besi yang tinggi yang membuat kawat ini kuat.

Saat ini kualitas layanan distribusi produk Galvanize Wire PT. New Simo Mulyo - Surabaya belum maksimal, hal ini ditunjukkan oleh banyaknya pengiriman tidak tepat waktu, dan barang yang dipesan tidak sesuai dengan keinginan konsumen karena adanya kecacatan produk. Dalam menghadapi persaingan usaha yang kompetitif ini, maka pihak PT. New Simo Mulyo ingin meningkatkan kualitas pelayanan distribusi.

Dengan adanya masalah tersebut maka dilakukan penelitian dengan metode Physical Distribution Service Quality (PDSQ). Metode Physical Distribution Service Quality (PDSQ) merupakan metode yang tepat untuk mengukur kualitas pelayanan distribusi perusahaan. PDSQ terkait dengan ketepatan waktu dan flow of goods yang mampu dipertanggung jawabkan mulai dari pengiriman, ketersediaan hingga kualitas produk tersebut sampai ke tangan konsumen. Metode PDSQ diklasifikasikan menjadi 3 dimensi, yakni Timeliness, Availability, dan Quality. Quality dalam hal ini mengacu pada bentuk dan komposisi delivered order, yakni kondisi dari produk yang dikirimkan.

Dengan demikian diharapkan pendekatan menggunakan metode PDSQ ini mampu mengetahui seberapa baik kualitas layanan distribusi yang sedang berlangsung dan mampu memberikan usulan perbaikan terhadap layanan distribusi.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

“Bagaimana kualitas pelayanan distribusi di PT. New Simo Mulyo-Surabaya ?”

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan menjadi sederhana, maka penelitian ini buat sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada konsumen di PT. New Simo Mulyo Jl. Simo Kalangan No. 95-K Surabaya.
2. Penelitian ini tidak membahas masalah biaya.
3. Penelitian ini hanya berdasarkan pada pelayanan distribusi produk Galvanize Wire.
4. Data kuisioner diambil dari data populasi sebanyak 33 pelanggan tetap dari PT. New Simo Mulyo.

1.4 Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan dalam membantu memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan pengumpulan data sebagai berikut:

1. Responden dapat memahami pertanyaan yang diberikan dan bersikap jujur menjawab setiap pertanyaan yang diberikan.
2. Penunjukan konsumen yang menjadi responden dianggap mewakili pelanggan produk Galvanize Wire di PT.New Simo Mulyo - Surabaya.

3. Kondisi perusahaan tidak berubah selama penelitian.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kualitas distribusi pelayanan pengiriman terhadap produk Galvanize Wire di PT. New Simo Mulyo – Surabaya.
2. Mengetahui atribut pelayanan yang perlu diperbaiki sebagai usulan guna mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi peneliti :
 - a. Dapat memenuhi persyaratan kelulusan program pendidikan S1 di UPN “Veteran” Jawa Timur.
 - b. Menambah pengetahuan mengenai analisis kualitas layanan distribusi fisik.
2. Manfaat bagi Universitas :
 - a. Referensi perpustakaan.
 - b. Diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan permasalahan yang serupa dan untuk penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.
3. Manfaat bagi perusahaan :
 - a. Dengan adanya penelitian ini, pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas layanan distribusinya.

- b. Dapat mengetahui prioritas tindakan perbaikan dan melakukan perbaikan yang terbaik secara kontinyu

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penyusun dalam memberikan suatu penyajian, penyusunan, dan pembahasan, maka penelitian ini dibagi dalam lima bab yang tersusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memberikan pengetahuan dasar untuk memahami obyek penelitian agar peneliti tidak salah dalam membuat instrumen penelitian sebagai penunjang untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh secara langsung maupun tidak langsung yaitu teori tentang layanan distribusi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menerangkan tentang penggambaran langkah-langkah yang ditempuh dalam proses penelitian yang meliputi survei pendahuluan, alat dan teknik pengumpulan data, serta menentukan variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menerangkan tentang cara penentuan strategi pemasaran yang sesuai dan dapat digunakan untuk merebut pangsa pasar agar produk tersebut tetap bisa kompetitif di pasaran.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menerangkan kesimpulan dari hasil analisa dan saran-saran yang sesuai dengan cara penentuan strategi pemasaran yang tepat.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN